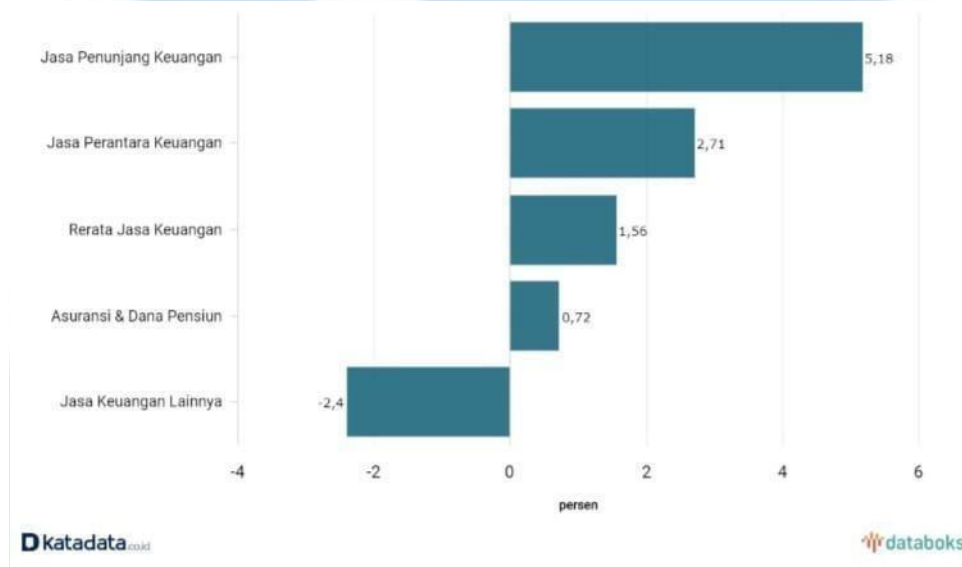


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor keuangan merupakan salah satu peran yang benar – benar penting untuk meningkatkan pertumbuhan perekonomian sebuah negara. Sektor keuangan adalah sebuah perusahaan jasa yang berjalan di bidang yang memiliki kaitannya dengan uang dan sudah masuk dalam perusahaan *public* yang masuk dalam Bursa Efek Indonesia (BEI) yang terdiri dari beberapa sektor, yaitu sektor bank, lembaga pembiayaan, perusahaan efek, asuransi dan sebagainya (Kayo, 2016). Setiap negara pasti berupaya untuk terus mendorong sektor keuangan mereka untuk meningkatkan perekonomian agar tumbuh lebih tinggi dan pesat lagi. Sektor keuangan di Indonesia mengacu pada dua sektor keuangan, yaitu lembaga perbankan seperti bank umum dan lembaga non – perbankan seperti asuransi, lising, pasar modal, pengadaian, dan lainnya.



Sumber: Katadata (2021)

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Jasa Keuangan & Asuransi 2021

Pada Gambar 1.1 diatas, kita dapat melihat pertumbuhan jasa keuangan & asuransi pada tahun 2021. Badan Pusat Statistik (BPS) melaporkan bahwa PDB sektor keuangan dan asuransi mencapai Rp 736,19 triliun pada tahun 2021. Sektor asuransi memiliki kontribusi sebesar 4,34% terhadap PDB nasional dengan total nilai Rp 16,97 kuadriliun pada tahun 2021. Kontribusi yang diberikan oleh sektor asuransi menurun dibandingkan dengan tahun

2020 yang mencapai 4,51%. Dari data diatas, jasa penunjang keuangan memiliki kedudukan paling tinggi yaitu sebesar 5,18%, kemudiandiikuti dengan jasa perantara keuangan sebesar 2.71%, asuransi dan dana pensiun sebesar 0,72%, sedangkan jasa keuangan lainnya mengalami kontraksi sebesar -2,4% (Katadata, 2021).

Untuk mengembangkan kelajuan pertumbuhan sektor keuangan tentu diperlukan angkatan – angkatan kerja yang berupa sumber daya manusia (SDM) yang wajib diolah dengan bijaksana sehingga dapat menghasilkan orang – orang yang berkualitas dan berkompeten dalam bersaing dalam dunia pekerjaan. Seperti yang kita ketahui, salah satu negara yang mempunyai jumlah penduduk yang lumayan padat adalah Indonesia. Ini menjadi salah satu faktor yang membuat jumlah penduduk di Indonesia semakin naik setiap tahunnya sehingga membuat jumlah sumber daya manusia di Indonesia semakin banyak. Dari jumlah penduduk yang banyak, tentu Indonesia memiliki banyak jumlah angkatan kerja. Angkatan kerja merupakan kumpulan penduduk yang mulai masuk pada usia produktif yaitu kisaran usia 15 sampai 64 tahun (David et al., 2019).

No	Nama	Nilai / Juta Jiwa
1	60 tahun +	16,26
2	55-59 tahun	10,57
3	50-54 tahun	13,25
4	45-49 tahun	15,25
5	40-44 tahun	16,53
6	35-39 tahun	16,78
7	30-34 tahun	16,9
8	25-29 tahun	17,18
9	20-24 tahun	15,31
10	15-19 tahun	5,99

Sumber: Katadata (2022)

Gambar 1. 2 Jumlah Angkatan Kerja Berdasarkan Umur di Indonesia 2022

Pada Gambar 1.2 diatas, terdapat data jumlah angkatan kerja berdasarkan umur di Indonesia tahun 2022. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat besaran angkatan kerja Indonesia sebesar 144,01 juta jiwa pada bulan Februari 2022. Jumlah ini mencapai 69,06% dari total penduduk usia kerja yang berjumlah 208,54 juta jiwa. Dari data diatas, angkatan kerja yang memiliki jumlah paling banyak ada pada golongan usia 25 – 29 tahun sebesar 17,18 juta jiwa, kemudian dilanjutkan dengan golongan usia 30 – 34 tahun sebesar 16,89 juta jiwa, golongan usia 35 – 39 tahun sebesar 16,78 juta jiwa, dan golongan usia 15 – 19 tahun sebesar 5,98 juta jiwa yang memiliki jumlah paling sedikit dibandingkan dengan kelompok umur lainnya (Katadata, 2022)

Dari banyaknya jumlah angkatan kerja yang tertera diatas, tentu terdapat sumber daya manusia (SDM) berkualitas dan berkompoten yang dapat mendukung perusahaandengan berbagai macam industri untuk mengembangkan perusahaan menjadi lebih besar dan maju. Cara untuk membangun sebuah sumber daya manusia yang memiliki kualitas dan berkompoten, setiap perusahaan tentu harus memiliki sistem manajemen sumber daya manusia untuk mengontrol performa dan kinerja setiap pegawai dalam perusahaan. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu prosedur yang dapat mewujudkan, menguji, memberikan skema pelatihan, dan yang memberikan *compensation* atau *reward* pada mereka yang dapat mengamankan hubungan relasi antar pegawai, berprestasi, mengamankan kesehatan dan kesejahteraan satu sama lain, dan mengedepankan keadilan bagi pegawai lainnya (Dessler, 2017). Oleh sebab itu, sumber daya manusia merupakan komponen berharga demi mengembangkanperusahaan atau organisasi.

Di Indonesia, terdapat banyak sumber daya manusia yang dapat dipekerjakan untuk kepentingan perusahaan. Dari banyaknya jumlah angkatan kerja, penyebaran demografis ini tentu membuat Indonesia sama sekali tidak khawatir akan kekurangan sumber daya manusia dengan catatan sumber daya manusia tersebut wajib dikelola dandiseimbangkan dengan kualitas yang baik. Apabila sumber daya manusia (SDM) ini tidak dapat dioptimalkan dengan maksimal, maka akan terjadi ketidakrataanproduktifitas pada setiap generasi dimana satu individu produktif di generasinya harus mengangkat empat tanggungan generasi lainnya yang enggan untuk bersikap produktif. Konsekuensi yang muncul akan berdampak dalam generasi yang berbeda pada angkatan kerja seperti generasi *matures* (sebelum kelahiran tahun 1945), *baby boomers* (kelahiran tahun 1945 – 1962), generasi X (kelahiran tahun 1963 – 1982), dan generasi Y (kelahiran tahun 1983 – 1997)

(Ball & Gotsill, 2011) dan generasi Z (umumnya setelah kelahiran tahun 2000) (Yigit & Aksay, 2015). Dari pengelompokan yang telah disebutkan di atas, terdapat lima golongan generasi yang tentu memiliki karakteristik dan sifat yang berbeda dari masing – masing generasi. Terdapat opini dari seorang peneliti yang menyimpulkan bahwa Gen-Y tidak memiliki sikap loyalitas kepada perusahaan (Dhevabanchachai, 2013). Generasi *millennials* (Gen Y) ini lebih mengedepankan harga diri dan lebih berani untuk menentang norma atau aturan untuk mencapai hal yang mereka inginkan (Kusumawati et al., 2021). Generasi Y tidak loyal pada sektor keuangan karena kompensasi yang diberikan tidak sesuai dengan kinerja yang telah mereka berikan kepada perusahaan (Chandra & Purwanto, 2018).

Sektor keuangan merupakan sektor yang memiliki potensi stres kerja yang tinggi dan tuntutan kerja yang melebihi kapasitas waktu, tekanan yang besar, sehingga menyebabkan tingkat *turnover* yang tinggi (Octaviani, 2015). Generasi *millennials* memang cenderung lebih aktif dan kreatif, tetapi jika perusahaan tempat mereka bekerja tidak memberikan peluang pada mereka untuk menuangkan kemahiran mereka dalam berkarir, maka tingkat kepuasan kerja mereka terhadap perusahaan akan menurun, sehingga Gen-Y akan memilih untuk melakukan perpindahan dari satu pekerjaan ke pekerjaan lainnya atau disebut dengan istilah *turnover* (Purba & Ananta, 2018). Compdata (2017) menunjukkan bahwa *turnover* yang terjadi pada berbagai sektor industri diantaranya adalah pada sektor perhotelan sebesar 29,4%, pada sektor perawatan kesehatan sebesar 20,5%, sektor perbankan dan keuangan sebesar 18,7%, sektor manufaktur 17,0%, pada sektor layanan sebesar 16,2%, sektor nirlaba sebesar 16,2%, dan terakhir pada sektor asuransi sebesar 12,8 %. Wijoyo et al. (2020) beropini bahwa Gen-Y dan Gen-Z tidak terlalu menyukai adanya peraturan yang menyulitkan bagi mereka dalam sebuah perusahaan, sehingga membuat angkatan ini berbesar hati untuk pindah ke pekerjaan lain saat mereka merasakan peraturan yang ditetapkan perusahaan tidak cocok dengan yang mereka inginkan.



Sumber: Job Street (2022)

Gambar 1. 3 Survei Kepuasan Kerja

Pada Gambar 1.3 diatas, dilansir dari Job Street, terdapat data yang menunjukkan bahwa sebesar 73% karyawan tidak memiliki kepuasan terhadap pekerjaan yang telah mereka pilih. Terdapat beberapa faktor yang telah disebutkan diatas yang memicu ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya. Jika dilihat dari data diatas, sebesar 54% karyawan bekerja berlawanan dengan posisi atau latar belakang pendidikannya, 60% karyawan bekerja di perusahaan yang tidak dapat memberikan jenjang karir terhadap karyawannya, 85% karyawan bekerja tetapi tidak memiliki keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi (*work – life balance*), dan 53% karyawan mendapatkan atasan yang memiliki karakter militer, paternalis, dan acuh. Setiap perusahaan harus mencari cara atau strategi bagaimana mereka harus mempertahankan karyawannya agar tetap dapat meningkatkan performa, kinerja, dan yang paling penting adalah menjaga loyalitas mereka demi perkembangan dan kemajuan perusahaan (JobStreet, 2022).

Faktor sukses atau tidaknya sebuah perusahaan dapat dilihat dari segi kualitas, performa, dan kinerja sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Bukan hanya itu saja, terdapat berbagai faktor lain yang dapat mempengaruhi dan membuat perusahaan berkembang selain kualitas, performa, dan kinerja sumber daya manusia adalah kompensasi (*compensation*), beban kerja (*workload*), keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan pribadi (*work – life balance*), kepuasan kerja (*job satisfaction*), dan loyalitas (*loyalty*) masing – masing pegawai. Perusahaan yang ingin maju harus tau bagaimana cara bereaksi untuk mendapatkan ataupun mempertahankan karyawan. Jika perusahaan ingin mendapatkan pegawai dengan tingkat loyalitas yang tinggi, maka mereka harus berbuat sesuatu supaya perusahaan juga dapat menekan anggaran biaya perusahaan dan tetap dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Ketika karyawan menerima

kompensasi yang memadai, maka mereka akan merasa dihargai oleh perusahaan dan membuat mereka menanamkan loyalitas (Azam et al., 2022). Loyalitas karyawan sangat penting untuk dijaga demi kesejahteraan mereka dalam bekerja dan juga demi kebaikan perusahaan. Pada pembahasan loyalitas, loyalitas karyawan diukur pada hubungan kepercayaan, rasa saling memiliki yang kokoh, dan itikad untuk tetap bertahan dalam perusahaan (Guillon et al., 2018), sedangkan menurut Phanaeuf (dalam Ningtyas, 2017) *employee loyalty* tidak memungkinkan jika hanya diukur dengan cara karyawan bekerja untuk perusahaan saja, tetapi harus disertai dengan komitmen dari pegawai pada saat mereka melakukan pekerjaan. Apabila pegawai memiliki *job satisfaction*, maka loyalitas pegawai akan timbul. Karyawan yang loyal pada perusahaan memiliki kemungkinan paling besar untuk membantu perusahaan menggapai tujuan (Chi & Yi-Jian, 2019). *Job satisfaction* memberikan dampak signifikan pada loyalitas dan kepercayaan diri karyawan yang akan mengembangkan kinerja dan sikap produktif (Surujlal et al., 2018). *Job satisfaction* seorang karyawan juga dipengaruhi oleh kompensasi karena mereka mengharapkan kompensasi sebagai timbal balik dari pekerjaan yang mereka lakukan (Bawoleh et al., 2015). Faktor lain yang mempengaruhi *job satisfaction* adalah banyaknya beban kerja yang diberikan oleh perusahaan (Tentama et al., 2019).

Beban Kerja (*workload*) merupakan serangkaian aktivitas atau pekerjaan yang harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu sesuai dengan *deadline* yang telah ditetapkan. *Workload* mencerminkan intensitas tugas yang terlibat dalam sektor keuangan dan terlihat saat karyawan harus mengelola dan mengambil banyak waktu untuk mengerjakan pekerjaannya (Putra & Nelvirita, 2022). Hal ini terjadi di Indonesia dimana beban kerja di sektor keuangan cukup tinggi berdasarkan hasil wawancara dengan pekerja yang merasa dibebani dengan target kerja oleh perusahaan (Fuandiputra & Novianti, 2020). Pernyataan Rolos, et al (2018) beropini bahwa beban kerja merupakan kumpulan atau sejumlah aktivitas yang wajib dilakukan atau diselesaikan oleh sebuah unit organisasi atau pemegang jabatan dalam kurun waktu tertentu. *Workload* terkait dengan seluruh aktivitas yang dilakukan oleh karyawan dengan melibatkan waktu dalam menyelesaikan kepentingan, tugas, dan tanggung jawab baik secara langsung maupun tidak langsung. Biasanya, karyawan merasa mudah lelah apabila memiliki *workload* yang tinggi, karena mereka harus memberikan ekstra energi untuk bekerja dengan waktu yang cukup lama demi menyelesaikan tugas dari atasan mereka. Pegawai dengan beban kerja yang relatif tinggi, maka pegawai dapat menjadi lebih mudah untuk stres dan hal ini dapat

mengakibatkan penyakit karena tekanan dari pekerjaan yang terlalu tinggi. Karyawan terkadang merasa memiliki beban kerja yang tinggi apabila jam kerja mereka terlalu banyak, tugas yang diberikan terlalu banyak atau pekerjaan yang diberikan terlalu sulit sehingga mereka merasakan tekanan dari pekerjaan. Hal ini tentu tidak baik bagi karyawan, karena jika mereka merasakan beban yang tinggi, maka hal tersebut akan sangat mempengaruhi kinerja dan performa mereka pada saat bekerja. Dengan adanya *workload* yang tinggi, tentu akan mempengaruhi tingkat kepuasan dari karyawan terhadap perusahaan dimana mereka bekerja, karena mereka merasa tekanan yang diberikan kepada mereka tidak sesuai dengan kecakapan yang mereka punya. *Jobsatisfaction* dapat meningkat apabila perusahaan mempertimbangkan jumlah beban kerja yang diberikan kepada karyawan, karena beban kerja yang berlebihan dapat mengurangi *job satisfaction* dari karyawan (Khandan & Maghsoudipour, 2019). Karyawan cenderung untuk meninggalkan perusahaan apabila mereka merasa *dissatisfied* dengan tempat kerja mereka (Tentama et al., 2019).

Selain *workload*, *work – life balance* juga merupakan salah satu faktor yang memicu karyawan dalam menentukan loyalitas dan *job satisfaction* mereka dalam bekerja di sebuah perusahaan. *Work – life balance* merupakan salah satu isu penting bagi karyawan *millenials* di sektor keuangan, apabila hal tersebut tidak diperhatikan, maka akan menurunkan produktivitas dan kinerja karyawan (Rosidi & Mujiasih, 2022). Karyawan harus memiliki *work – life balance* yang baik agar dapat menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan dengan kehidupan pribadi untuk mencapai *job satisfaction* (Zulkarnain & Retno, 2019). Seorang karyawan tentu harus memiliki keseimbangan antara pekerjaan dengan kehidupan individu supaya mereka tidak selalu terbebani oleh pekerjaan. Kehidupan pribadi dengan pekerjaan tidak dapat dipadukan menjadi satu kesatuan karena pada dasarnya kedua hal tersebut bertolak belakang. Beban pekerjaan tentu akan menghambat produktivitas dan kinerja seorang karyawan dan hal ini tentu dapat memicu karyawan menjadi tidak loyal karena perusahaan di tempat mereka bekerja tidak memiliki *work – life balance* yang baik. Oleh karena itu, beban kerja dapat menciptakan *work – life balance* yang buruk (Mukururi & James, 2014). Beban kerja, alur kerja, dan karyawan yang tidak memadai merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi *work - life balance* secara umum (Thimmapuram, Grim, Bell, Benenson, Lavalee, Modi & Salter, 2019). Perusahaan harus memiliki cara tersendiri untuk memberikan kenyamanan dan kelayakan terhadap karyawan. Untuk meningkatkan efisiensi sebuah organisasi, manager harus berusaha untuk meningkatkan loyalitas karyawan dengan membuat kebijakan *work – life balance* yang

tepat (Edwards & Oteng, 2019). Selain *work – life balance*, kompensasi merupakan hal yang tak kalah penting bagi seorang karyawan untuk bertahan dan bersikap loyal kepada perusahaan. Kompensasi menjadi suatu peranan penting karena hal ini menyangkut pada kehidupan pribadi seorang karyawan. Kompensasi merupakan seluruh pengaturan remunerasi untuk karyawan dan manajer, berupa keuangan atau barang dan jasa yang harus diterima oleh karyawan (Sihotang, 2017). Kompensasi merupakan salah satu bentuk apresiasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas jasa yang telah diberikan oleh karyawan untuk mengembangkan perusahaan. Di sisi lain, kompensasi juga bisa dikatakan sebagai hak yang harus diterima oleh karyawan atas tanggung jawab dan jerihpayah yang telah mereka berikan kepada perusahaan setiap bulan. Kompensasi setiap karyawan harus adil dan merata karena karyawan akan membandingkan besaran kompensasi berdasarkan pekerjaan yang telah mereka berikan kepada perusahaan sehingga diharapkan dapat meningkatkan *job satisfaction* karyawan (Bawoleh et al., 2015). Hal ini tentu menjadi salah satu pemicu bagi karyawan supaya mereka tetap memiliki motivasi dan terus meningkatkan performa dan kinerja mereka dalam membantu perusahaan mencapai tujuan. Memberikan kompensasi dapat memberikan manfaat bagi kedua belah pihak, baik kepada perusahaan maupun kepada karyawan (Sopiah, 2013).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari fenomena yang telah dibahas di bagian latar belakang, maka Penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apakah kompensasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pada generasi *millennials* yang bekerja di sektor keuangan?
2. Apakah kompensasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* pada generasi *millennials* yang bekerja di sektor keuangan?
3. Apakah *workload* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* pada generasi *millennials* yang bekerja di sektor keuangan?
4. Apakah *work – life balance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *job satisfaction* pada generasi *millennials* yang bekerja di sektor keuangan?
5. Apakah *work – life balance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pada generasi *millennials* yang bekerja di sektor keuangan?
6. Apakah *job satisfaction* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pada generasi *millennials* yang bekerja di sektor keuangan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan diatas, maka terdapat beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh positif kompensasi terhadap loyalitas pada generasi *millennials* di sektor keuangan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh positif kompensasi terhadap *job satisfaction* pada generasi *millennials* di sektor keuangan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh positif *workload* terhadap *job satisfaction* pada generasi *millennials* di sektor keuangan.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh positif *work – life balance* terhadap *job satisfaction* pada generasi *millennials* di sektor keuangan.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh positif *work – life balance* terhadap loyalitas pada generasi *millennials* di sektor keuangan.
6. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh positif *job satisfaction* terhadap loyalitas pada generasi *millennials* di sektor keuangan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan beberapa teori dan metode adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis adalah menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman tentang cara menganalisis penelitian dari sebuah industri sektor keuangan, menganalisis mengenai macam – macam generasi yang ada dan mengetahui sifat atau karakter mereka terutama generasi *millennials*, dan menganalisis pengaruh kompensasi, *workload*, *work – life balance* dengan *job satisfaction* sebagai intermediasi terhadap loyalitas karyawan pada generasi *millennials* yang bekerja di sektor keuangan.
2. Manfaat bagi para pembaca adalah menambah wawasan dan mengetahui informasi mengenai seberapa besar pengaruh kompensasi, *workload*, *work – life balance* dengan *job satisfaction* sebagai intermediasi terhadap loyalitas karyawan pada generasi *millennials* yang bekerja di sektor keuangan. Untuk kedepannya, pembaca dapat menggunakan hasil analisis yang telah penulis lakukan sebagai referensi dan ilmu pengetahuan.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan pada penelitian ini adalah hanya untuk mengukur pengaruh variabel kompensasi, *workload*, *work – life balance* dengan *job satisfaction* sebagai intermediasi terhadap loyalitas karyawan pada generasi *millennials* yang bekerja di sektor keuangan. Dalam penelitian ini, objek penelitiannya adalah generasi *millennials* atau biasa disebut Gen – Y yang bekerja di sektor keuangan dengan tahun kelahiran 1983 – 1997 yang sekarang telah berumur kisaran 25 tahun – 39 tahun. Waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pada bulan Oktober 2022 – bulan Desember 2022.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini dibagi menjadi 5 (lima) bab yang akan dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini, penulis menjelaskan mengenai fenomena yang sedang dihadapi saat ini, mulai dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan pada skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, penulis menjelaskann mengenai landasan yang mendukung pernyataan – pernyataan penulis yang berkaitan dengan variabel kompensasi, *workload*, *work – life balance* dengan *job satisfaction* sebagai intermediasi terhadap loyalitas karyawan pada generasi *millennials* yang bekerja di sektor keuangan. Selain itu, penulis juga menjelaskan beberapa hal terkait beberapa penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, model penelitian, dan hipotesis yang digunakan berdasarkan teori – teori yang telah terkait.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, penulis menjelaskan metode penelitian yang digunakan untuk melakukan analisa terkait variabel penelitian, definisi operasional, metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis, jenis dan sumber data yang digunakan, dan metode analisis.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis menjelaskan mengenai hasil penelitian yang didapat dari hasil uji tes dan telah dilakukan pengolahan data. Selain itu, penulis juga membahas hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan aspek – aspek mengenai sumber daya manusia (SDM).

BAB V KESIMPULAN

Pada bab ini, penulis akan memaparkan kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan selama periode skripsi berlangsung. Penulis juga

akan memaparkan beberapa saran terkait dengan pelaksanaan penelitian ini maupun untuk peneliti selanjutnya.

